

## Az online ifjúsági szolgáltatások: az e-ifjúsági iroda

*Az ifjúságügy terepe a családon és iskolán túli terület, alanyai a magukért már igen, másokért még nem felelősséget vállalók (kb. 10-30 éves korcsoportok). A gyerekek-serdülők-fiatal felnőttek (együtt: ifjúság) több időt töltenek az iskolán kívül, mint belül, többet vannak a családtól távol, mint vele, így érthetővé válik az igény: ezt az ún. harmadlagos, szabadidős szocializációs közeget is valamilyen módon elemezni, támogatni lenne szükséges.*

*Az Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség (ERYICA) 1993-ban fogadta el és 2004-ben módosította az ifjúsági szolgáltatások alapelveit (European Youth Information Charter), amelynek lényegét tekintve, illetve a gyakorlati tapasztalatokat összegezve 21 az ifjúsági szolgáltatásokkal kapcsolatos alapelvet vettünk számba. Ezek részletesebb vizsgálata azt mutatja, hogy a szolgáltatási követelményeket a „valós” világban az ifjúsági szolgáltatások, a „hagyományos” irodák valójában csak felemás módon, nem teljeskörűen teljesítik. A klasszikus ifjúsági iroda elsősorban az egyenlőség, az anonimitás, a titoktartás, az igazodás, a függetlenség, az elérés, az elkülönülés, a nyelvi elvárások terén mutat hiányosságokat.*

*Így felvetődik a gondolat, hogy ezen hiányosságok az e-ifjúsági munka kapcsán kiküszöbölhetőek-e, van-e értelme felvázolni az e-ifjúsági szolgáltatás alapvető jellemzőit. Az elemzés azt mutatja, hogy az e-ifjúsági iroda koncepciója az ifjúsági szolgáltatásokkal kapcsolatos követelményekből jóval többet teljesít, mint a tradicionális, fizikai térben megvalósuló ifjúsági szolgáltatás. Azon néhány elvárás, amely nem teljes mértékben elégíthető ki az online térben, az is megközelítőleg teljesíti a feltételeket. Egyetlen olyan pont sem érhető tetten, amely veszélyezteti az ifjúsági szolgáltatásokkal kapcsolatos követelményrendszer integritását. Ezen túlmenően az iroda a fiatalok támogatása mellett az ifjúságsegítőknek is új felületet biztosít, számukra is lehetőséget ad a helyfüggetlen szolgáltatásra: azaz munkavállalás szempontjából a kistélepi ifjúságsegítő is egyeneselnyű partnere lehet a nagyvárosi szakembernek.*

*Mindezzel nem állítjuk azt, hogy az e-ifjúsági iroda kiváltani lenne képes a tradicionális ifjúsági szolgáltatásokat, hiszen a személyes kontaktus, sőt paradox módon a személyesség (a láthatóság, anonimitás hiánya, az arccal történő felelősségvállalás) sok tanácsadást vagy segítést igénylő helyzetben lehet pótolhatatlan. Pusztán azt jelentjük ki, hogy az e-ifjúsági iroda sokkal nagyobb lefedettséget biztosít a fiatalok elérése tekintetében a tradicionálisnál. Így az e-ifjúsági iroda koncepciója megítélésünk szerint egyenrangú partner lehet az „offline ifjúsági iroda” elképzelésével.*

### I. Az ifjúsági szolgáltatások követelményei – elméleti keretek

Az ifjúsági korosztályokat ma már alapvetően három hatáscsoport éri: a premodern korból eredeztethető család, a modern társadalom termékeként az iskola (munka) és a posztmodernitásban kiteljesedő szabadidős szféra mintái. Az elsődleges szocializációs terep: a család és a másodlagos szocializációs terep: az iskola (óvoda, munka) mellé már teljes értékkel felzárkózott egy harmadlagos (szabadidős) szocializációs közeg (ez előbbieket az egyén életében is ilyen sorrendben jelentkezve): a kortárs csoportok (mint nem mesterségesen hierarchizált, egyenrangú csoportok), plázák, internet, a média, a kisközösségi együttműködés stb. világa (Nagy-Székely, 2013). A szabadidős tér mára nem egyszerű szatellit, adalékanyag az iskola és a család mellett, hanem egyenrangú szereplőjévé vált a szocializációs és nevelési szintek rendszertanának (Nagy-Trencsényi, 2012). Nem egyszerűen egy harmadik fő színtér, hanem a posztmodern társadalom olyan közege, amelyben a fiatalok egészen másképp szocializálódnak (lásd: előre meghatározott hatalom hiánya, döntés lehetősége és kényszere), mint a másik két közegben. Kutatási adataink alapján (Nagy, 2013) pedig az látható, hogy ezek a fiatalok szabadidejük jó részt mediatisztált környezetben töltik: nem csak otthon, de utazás közben, barátoknál, plázákban stb.

E szabadidős szocializációs közeg az ifjúságügy kiemelt területe. Az oktatás(munka) és családüggyel foglalkozó nagy intézményrendszerek nem képesek, és nem is feladatuk a harmadik, jórészt önszerveződő, önkéntességen alapuló „láb” kiváltására, amely lábnak egy ujja a virtuális térre is kiterjesztett, kiterjedő ifjúsági munka.

Ifjúsági munkának az érintett korosztályok élethelyzetéből adódó sajátos problémáinak megoldását, társadalmi részvételük kialakítását segítő, az ő részvételükre és sajátos szakmai eszközrendszerre alapozó társadalom-, közösség- és perszónális fejlesztő, segítő munkát nevezzük (az ifjúsági ügyek szerkezeti elemzését lásd: Nagy-Székely, 2013). Az ifjúsági munka kulcsszavai: énkép kiteljesítés, önismeret, öntevékenység, közösségi párbeszéd, csoportszocializáció, kihívásokra való felkészítés, szabadidős tevékenységek, informális tanulás. A kifejezés egyesíteni hivatott a felnőtté válást (elő)segítő mindenféle foglalatosságot, amelyhez önkéntesen lehet csatlakozni (szemben a másik két szocializációs tereppel, amely adottság, ill. kötelezettség) (Nagy-Székely, 2010).

Az ifjúságsegítés két fő iránya a közösségfejlesztés és a személyes ifjúságsegítés. Ez utóbbi három szintje az információs szolgáltatás, a tanácsadás és a segítés.

Az információs szolgáltatás: az információhoz való jog állampolgári jog „A fiataloknak fenntartások nélkül joguk van a teljes, érthető és megbízható információhoz és tanácsadáshoz kivétel nélkül minden őket érintő problémában és minden szektorban, hogy ezáltal a választás teljes szabadságát élvezhessék diszkrimináció, ideológiai vagy más befolyásolás nélkül” (Európa Tanács 1990).

A tanácsadás az a tevékenység, melynek során a kérdés-felelet kapcsolaton túl a tanácsadást végző igyekszik

belehelyezkedni (empátia) a szolgáltatást igénybevevő helyzetébe és szerepébe, lehetséges megoldásokat, irányokat, alkalmazásokat felvetve. Olyankor használatos, ha a fiatal egy-egy életszegmensben szorul segítségre, kér támogatást. Jellegzetesen ilyen a karriertervezési (pályaválasztási, pályakorrekciós), pedagógiai (iskolai, tehetség, kultúráközi) vagy pl.: a mentálhigiénés tanácsadás.

Segítésről abban az esetben beszélünk, ha a kliens általános (és sokszor átfogó) életvezetési problémákkal szembesül, illetve ezek megoldásához kér segítséget. A segítség célja olyan kapcsolat teremtése, melyben a kliens belátja, megérti a külső és belső környezetében zajló eseményeket, és ezekre hatni is képes, azért hogy jobbitsa és fejlessze ezeket. Nem kész megoldásokat kínál, hanem hozzásegít a problémák kibontásához és a saját megoldás megtalálásához. Ezek a klasszikus „bajban vagyok” szituációk, amelyhez kapcsolódó modell lényege, hogy a kliens részesévé válik a segítség folyamatának.

A közösségfejlesztés szakmai beavatkozása a váratlan-tervezhetetlen fordulatok sokasága miatt nem, vagy csak a folyamat későbbi fázisában teszi lehetővé a szerződészerű, szolgáltató munkát, ezért e munka ún. kezdeményező-beavatkozó típusú. A közösségfejlesztés kommunikációt szervez-gerjeszt a közösség szereplői között, s általa – ún. kölcsönösségi hálózatok kialakításával – bizalmat épít. A közösségfejlesztés (elvben) minden érintettet bevon a közös gondolkodásba, s a megszólítottak intézményeket építenek a közösségben, amely lehet szokás, rendszer vagy forma.

Az Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség (ERYICA) 1993-ban fogadta el és 2004-ben módosította az ifjúsági szolgáltatások alapelveit (Európai Ifjúsági Információs Charta, European Youth Information Charter, 2004). Lényegét és a gyakorlati tapasztalatot összegezve az alábbiak szerint vehetjük számba a fiatalokkal való foglalkozás alapelveit:

#### Az igénybevevő tekintetében

1. *Önkéntesség:* A szolgáltatás csak szabad akaratból történő igénybevétellel valósulhat meg.
2. *Egyenlőség:* Az ifjúsági szolgáltatások kivétel nélkül nyitva állnak minden fiatal előtt és mindenki számára biztosítják a szolgáltatásaikhoz való egyenlő hozzáférést származásukra, nemükre, vallásukra, földrajzi illetve társadalmi helyzetükre való tekintet nélkül.
3. *Szabad hozzáférhetőség:* Az ifjúsági szolgáltatásoknak előzetes időpont egyeztetés nélkül, könnyen elérhetők a fiatalok számára. Lehetőség szerint a szolgáltatás igénybevétele várakozás nélkül megtörténik.
4. *Anonimitás:* A szolgáltatók tiszteletben tartják a felhasználók magánszféráját, a névtelenséget kérés nélkül is biztosítják az igénybevevő számára, és ez már az igénybe vétel előtt ismertté válik.
5. *Titoktartás:* A szolgáltatás igénybevétele során közvetlenül vagy közvetve tudomásra jutott információkat titoktartással kezeli a szolgáltató;
6. *Ingyenesség:* A szolgáltatás térítésmentesen vehető igénybe.
7. *Alacsony küszöbűség:* A szolgáltatások igénybevétele minden előzetes feltételtől mentes.

#### A szolgáltatás tekintetében

1. *Fiatalok valós igényeire támaszkodás:* A szolgáltatások a fiatalok kérdésein, felmért igényein alapulnak.
2. *Személyre szóló jelleg:* Az ifjúsági szolgáltatások minden fiatalot önálló személyiségként fogadnak el. Minden kérdést fogadnak és a kérdésekre adott válasznak személyre szabottak.
3. *Igazodás:* Az ifjúsági szolgáltatások fizikai térben és időben is igazodnak a fiatalok igényeihez, napi életritmusához.
4. *Szakmaiság:* Az ifjúsági szolgáltatásokat professzionális módon nyújtják a külön erre a célra képzett munkatársak.
5. *Függetlenség:* A fiataloknak szóló szolgáltatások vallási, politikai, ideológiai illetve kereskedelmi befolyásolástól mentesek.
6. *Elérés:* Törekedni kell arra, hogy a szolgáltatások a lehető legnagyobb számú fiatalot éri el. A szolgáltatási területeket folyamatosan hozzáigazítják az igényekhez, fejlesztik tartalmukat.
7. *Elkülönülés:* A szolgáltatás térben elkülönül más szolgáltatásoktól, maga a szolgáltatás pedig az iskolarendszeren kívül történik.

#### Módszertan tekintetében

1. *Egyenrangúság:* A szolgáltatásokat az egyenrangú kapcsolat alapelveire épül.
2. *Pontosság:* A szolgáltatásoknak teljesek, naprakészek, gyakorlatiak és felhasználóbarátok.
3. *Nyelvi alkalmazkodás:* A fiataloknak „saját nyelvükön” biztosítanak információt és aktív kommunikációs lehetőségeket, hogy megérthessék az őket érintő vonatkozásokat.
4. *Saját élmény:* Az ifjúsági munka elsődlegesen a fiatalok saját megtapasztalásaira helyezi a hangsúlyt, lehetőséget biztosítva számukra a tapasztalati tanulásra.
5. *Teljesítmény-centrikusság hiánya:* Az ifjúsági munka során a legtöbb esetben nem a konkrét, megvalósított eredmény, hanem az oda vezető út kerül előtérbe, így lehetőséget teremtve arra is, hogy a tanulás szempontjából

egy esetleges kudarc ugyanolyan értékkel bírjon, mint egy sikeresen végrehajtott program.

6. *Részvétel:* Az ifjúsági munka során biztosítják, hogy a fiatalok maguk válaszolhassanak a kihívásokra, hozzájárulhassanak az őket érintő kérdések megválaszolásához; megadják a lehetőséget, hogy véleményüket valamennyi ügyben elmondják, bevonják őket az őket érintő döntések meghozatalába, és általában a közösségek életébe. Ezen túlmenően lehetőség van arra, hogy a fiatalok megfelelő módon részt vehessenek az ifjúsági szolgáltatások más fiatalokat segítő munkájában.
7. *Modernitás:* Az ifjúsági szolgáltatások segítik a fiatalokat a modern információs és kommunikációs technikák használatában.

A szolgáltatás jellegét tekintve az ifjúsági munka változatos körülmények között valósulhat meg. Legjellemzőbb terei: az ifjúsági központok-irodák-pontok, felkereső ifjúsági munka; az ifjúsági projektek, ifjúsági táborok és az informális ifjúsági csoportok, ifjúsági szervezetek, ifjúsági mozgalmak (Európai Bizottság, 2015).

Tételünk fordítva is igaz: nemcsak a szabadidős, harmadlagos szocializációs közeg kiemelten fontos terep a szocializációban és énefejlődésben, de az iskolán és családon túli szocializáció egyik kiemelt terepe az ifjúsági szolgáltatások. A fiatalok információs alapjogának érvényesítésére, az ifjúsági információs szükséglet kielégítésére leginkább az ifjúsági központok-irodák-pontok alkalmasak, s itt mód nyílik a tanácsadásra, segítségre is.

Ezen túlmenően a posztmodern társadalom egyik általános jellegzetessége az is, hogy elvesznek a kizárólagos minták (lásd: családi formációk, iskolatípusok, ifjúsági életút). Az ilyen minták sokszínűsége megnehezíti, néhol ellehetetleníti a hagyományos ifjúsági irodák működési alapjait.

## **II. Igen, de – a követelmények teljesíthetlensége**

Felmerül a kérdés, hogy fenti elvek pusztán elméletben jelenlévő pontok, amilyen elvi keretek vagy valóban konkrét, számonkérhető követelmények. Vizsgáljuk meg tételesen e követelmények ifjúsági szolgáltatásokkal kapcsolatos teljesülését!.

### Az igénybevevő tekintetében

1. Az önkéntesség kritériuma tulajdonképpen teljesül, hiszen az egyén jobb kényszerektől mentesen lehet ügyfele egy ifjúsági szolgáltatásnak (a kényszer sokszor latens: szülői, gyermekjóléti intézményi stb.).
2. A nyitottság feltétele sem sérül, mivel az ifjúsági szolgáltatások nem szelektálnak az ügyfelek között, bár kétségtelenül sajátos helyzet, hogy egy nem fiatal is igénybe vehet (feltétel nélkül!) egy ifjúsági szolgáltatást. Kétségtelenül érdekes helyzet, ha egy idős ember kér segítséget ifjúsági irodától, de a kor, mint személyes adat nyilvántartásának tilalma, ezt a lehetőséget is megadja (kivétel ez alól a célzottan gyermekjóléti ellátások). Ugyanakkor lehet visszatartó erő főképp az ügyfél számára, hogy vélt kora miatt gátlásokkal kell megküzdenie.
3. Az egyenlőség feltétele rendkívül sérülékeny az ifjúsági szolgáltatások tekintetében. Nem elsősorban a szolgáltató hozzáállása miatt, hanem a földrajzi és társadalmi helyzet megkülönböztetésének tilalma nem tűnik megvalósíthatónak. Egy városban lévő ifjúsági irodához jóval könnyebben fér hozzá az adott városban vagy a közelben lakó, mint egy kistelepülésen élő, a társadalmi helyzet pedig sokszor megakadályozza a szolgáltatás igénybevételét (szabadidő korlátozottsága, időbeosztás eltérő volta stb.) Továbbá a szolgáltatások térbeli elhelyezkedése sem tükrözi a szükségleteket, hanem zömmel a fenntartók szempontjaiból következik, amelyek természetesen nem hangolják össze a szolgáltatásokat, ezért leginkább mozaikszerű, lyukacsos ellátás jellemző.
4. A szabad hozzáférhetőség alapelve nem látszik sérülni.
5. Az anonimitás biztosítása – mint az egyik legfontosabb kritérium – pusztán látszólagos. Egy kisvárosban hiába nem kérdezik a szolgáltatást igénybevevő nevét, mindenki tudja, ki is az illető. Ez főképp a problémahelyzetek miatt (drogproblémák, szexuális problémák stb.) esetén okoz olyan károkat, amely a teljes szolgáltatást veszélybe sodorja. Végképp igaz ez a községekre, falvakra. Egyedül talán a metropoliszok, nagyvárosok esetében lehetséges az anonimitás látszata, de ebben az esetben az életkörnyezettől távol eső irodát racionális választani, ami korlátozza a szabad hozzáférhetőség elvét. Hovatovább egy ismertebb fiatal (ifjúsági vagy diákönkormányzat, közéleti szereplő) esetében ez a lehetőség is pusztán illúzió (felismerhetőség).
6. A titoktartás követelménye sem intézményesen, hanem pusztán személyileg garantált. Az információkkal való vissza nem élés csakis attól függ, hogy a szolgáltató etikai normái elég szilárdak-e.
7. Az ingyenesség jórészt megvalósul, ha nem számítjuk a szolgáltatóhoz való eljutás költségeit.

### A szolgáltatás tekintetében

1. A fiatalok igényeire támaszkodás igénye inkább norma, mint követelmény, melyre az ifjúsági szolgáltatásnak törekednie kell. Ezen törekvés megvalósítására a lehetőség adott az ifjúsági szolgáltatások tekintetében.
2. A személyre szabottsággal hasonló a helyzet, mint az előbbi pont esetében.
3. Az igazodás elvárása – miképp korábban említettük – igen korlátozottan valósítható meg. Egész más a fizikai hozzáférés az ifjúsági iroda környékén tevékenykedő és attól távol élő fiatal esetében. Az időbeliséggel pedig végképp megvalósíthatatlannak tűnnek az elvek, hiába tart nyitva az ifjúsági iroda a fiatalok többségének

időbeosztása szerint, még így is igen sok fiatal esik ki a szolgáltatási időtartamból (több műszakban dolgozók, nem hagyományos időbeosztással tanulók stb.). Sőt, épp a legsérülékenyebb rétegek esnek ki (iskolaelhagyók, dolgozó fiatalok, deviáns csoportok tagjai stb.) akik a hagyományos hozzávetőlegesen 12-18 óra közötti nyitvatartási időben nem elérhetőek.

4. A szakmaiság törekvése megvalósíthatónak tűnik az ifjúsági szolgáltatások tekintetében.
5. A függetlenség csak annyiban valósítható meg, amennyiben állami vagy értékmentes szponzorációs forrásmechanizmus áll a szolgáltatás mögött: egy vallási, vagy politikai szervezet megvalósította irodától nem várható el az értéksemlegesség.
6. Elérés tekintetében a törekvés természetesen értékelendő, de a fiatalok elérésének erős korlátai vannak, pl.: fizikai távolság (egy bizonyos akciórádiusnál nagyobb távolságra már nem ér el a szolgáltatás).
7. Az elkülönülés elve meglehetősen kiszolgáltatott: konkrét megvalósítástól függ, hogy a szolgáltatás körülményei alapján megvalósítható ez a kritérium.

#### Módszertan tekintetében

1. Pontosság tekintetében már a hagyományos szolgáltatási környezet is erőteljesen kell támaszkodjon a virtuális tér kínáta lehetőségekre, enélkül a naprakészség, teljesség igénye bizonyosan csorbát szenved.
2. A nyelvi elvárások az offline dokumentumok bizonyosan korlátozottan valósulhatnak meg, hiszen a fiatalok nyelvhasználatra szorosan összefügg már az internet kínáta lehetőségeivel (matricák, egyszerűsítések stb.). Ezek offline tájékoztató anyagokba konvertálása meglehetősen esetleges.
3. A saját élmény integrálása különösebb akadályba nem ütközik.
4. Hasonló a helyzet a teljesítmény-centrikusság hiánya esetében.
5. A részvétel biztosításának lehetőségei adottak a klasszikus szolgáltatási helyzetben.
6. A hagyományos szolgáltatási környezet lehetőséget ad a bekapcsolódásra.
7. Bár korlátozott módon, de a modernitás követelményei egy klasszikus ifjúsági irodában is teljesíthetők.

Mindezek alapján kijelenthetjük, hogy az ifjúsági szolgáltatások, irodák csak felemás módon, nem teljeskörűen teljesítik a hagyományos, „valós” világban a szolgáltatási követelményeket. A klasszikus ifjúsági iroda (amely bár maga is hipotetikus: hiszen lokális megoldások teszik egyedivé az általános sémát) elsősorban az egyenlőség, az anonimitás, a titoktartás, az igazodás, a függetlenség, az elérés, az elkülönülés, a nyelvi elvárások terén mutat hiányosságokat.

### **III. Akkor mégis hogyan? – az e-ifjúsági iroda koncepciója**

Az infokommunikációs eszközök használata mára a mindennapi élet részévé vált. Míg korábban a fiatalok idejük jelentős részét töltötték el kortárs csoportokban „face-to-face” helyzetekben, addig ma egyre több időt töltenek az online. Kutatások szerint (Nagy, 2013) a ma fiataljai a screenager jelzővel írhatók le leginkább. A konvergencia hatására az infokommunikációs eszközök mára alkalmassá váltak nem csak az információszerezésre, de a kapcsolatépítésre, – ápolásra is. Az ifjúsági munka alanyai, a fiatalok jórészt és egyre nagyobb mértékben (mind létszámban, mind időben) az online világban elérhetőek, ezért egyre inkább felértékelődik a digitális környezet, elsődlegesen is azon részei, amelyeket a fiatalok kifejezetten kapcsolatleállításra, közösségi tevékenységekre használnak.

Az infokommunikációs technológiák felhasználására az ifjúsági munkában számos lehetőség kínálkozik, a technológiai fejlődéssel ezek folyamatosan bővülnek és változnak. Így az e-ifjúsági munka célja, hogy a fiatalokat, illetve közösségeiket segítsük valós (érzelmi, intellektuális, fizikai stb.) problémáik megoldásában – a virtuális teret, mint eszközt használva –, illetve támogassuk a digitális tér problémáinak elkerülésében-megoldásában.

Az e-ifjúsági munka tevékenységtípusait három típusra oszthatjuk fel. Az online-offline ifjúsági munka az offline ifjúsági munka egyes részeinek online támogatása (pl.: egy-egy program elkezdődhet online és folytatódhat személyesen vagy fordítva). Ennek része az online promóció, amely a „való világban” (is) létező ifjúsági projektek meghirdetése infokommunikációs eszközök segítségével (sms- vagy Facebook kampány, online reklám, banner stb.). Az online prevenció<sup>1</sup> lényege a fiatalok digitális világban a virtuális térben jelentkező új, járulékos veszélyek elhárítása, a kockázati tényezők csökkentése; az ifjúsági munka célja ebben az esetben a veszélyek bemutatása (kóros használat, adatbiztonság, internetes bűnözés, jog) és elkerülésük eszközeinek használata. Az online ifjúsági munka a hagyományos ifjúsági munka online tükörképe, azaz jelenti az ismert vagy akár ismeretlen fiatalok egyéni segítségét vagy az online csoportos ifjúsági munkát, emellett az online térben szerveződő aktivitások (tiltakozó akciók, együttműködési felületek) tartoznak ide. Ennek része az online kortárssegítés is. sok esetben a fiatalok „menekülnek” azokról a rendszerekről, ahol a felnőtt társadalom megjelenik, a felnőttől elvárják, hogy ne „kövesse” őket (lásd még a Snapchat előretörését a Facebook kárára).

---

<sup>1</sup> Hiszen maga a virtuális tér is generál olyan problémahelyzeteket, amelyeket tudni kell kezelni. Ilyenek lehetnek a biztonság problémája (adatokkal való visszaélés, zaklatás stb.); a kóros használat megelőzése, kezelése; az információs jogok tudatosítása; vagy az illegális tevékenységekkel, tartalmakkal kapcsolatos felvilágosítás, illetve az attól való távolságtartás (itt ne elsősorban a filmletöltésekre gondoljunk, hanem iskolai verekedések megosztására, vagy súlyosabb bűncselekmények károsítására).

Miután a virtuális tér változásösszessége egyre újabb és újabb eszközöket emel magasba és tüntet el, ezért az e-ifjúsági munka eszköztára is folyamatosan változik, adott eszközök elenyésznek, míg újabbak kerülnek elő. Ez az online ifjúsági munka terepén is igaz: az csak ott folytatható, ahol a fiatalok vannak. Lássuk tehát, milyen konkrét feladatkörök és tevékenység típusok rendszerezhetők az e-ifjúsági munka terén! Az e-ifjúsági munka feladatai lehetnek:

- Olyan felület biztosítása, ahol a fiatal különösebb kockázat nélkül gyakorolhatja én-közléseit, módja van az önfejlesztésre, illetve az ezzel kapcsolatos információszerzésre, -cserére.
- Olyan felület biztosítása, ahol a személyes ifjúságsegítés funkciói gyakorolhatók.
- Olyan környezet és módszertan biztosítása, amelyben a fiatal a kritikai gondolkodás normáit belsővé tudja tenni.
- Olyan felület biztosítása, ahol a közösségfejlesztési funkciók gyakorolhatók.
- Olyan terek kialakítása, ahol a fiatalokat nem fenyegeti az áldozattá válás veszélye (és a bűnbe esés lehetősége sem).
- Olyan környezet biztosítása, ahol a fiatal aktív közpolgárként véleményt nyilváníthat, (egyéni és közösségi) érdeket képviselhet, s ezáltal bekapcsolódhat a társadalmi folyamatokba, amelyekre hatással is lehet.

Ilyenek eszközök lehetnek: a korlátozott párbeszédeszközök (elektronikus hírlevelek, hírlisták, videoportálok); a közvetett párbeszédeszközök (kiegészíthető, kommentálható, interaktív weblap, blog, wikipédia szócikk, fórumok); a késleltetett párbeszédeszközök (e-mail, sms); az azonnali párbeszédeszközök (chat, telefon stb.) és a közösségi párbeszédeszközök (közösségi hálók, e-learning modulok, játékok, virtuális világok).

Az ifjúsági munka egyik legfontosabb követelménye a bizalom kiépítése és a hitelesség megtartása, aminek megvalósulása a sikeresség legfontosabb próbaköve. Épp ezért Az e-ifjúsági munkát végző (Székely-Nagy, 2012; Székely-Nagy-Rab, 2008):

- a) *Legyen azonosítható!* – A bizalom elnyerése érdekében digitális azonosítója (e-mail címe, chat-neve, nickje egy közösségi oldalon stb.) legyen értelmezhető, beazonosítható és legyen ellenőrizhető egy másik forrás segítségével (ifjúságügyi szervezet honlapján lévő névsor stb.). Az ifjúsági munka felelősségteljes feladat. A szellemes vagy titkos üzeneteket hordozó (máshol remekül felhasználható) azonosítók csak bizalmatlanságot szülnek. Kezeljük úgy a helyzetet, mintha élőben találkoznánk egy idegennel: Hogyan mutatkozunk be? Mi van a névjegykártyánkra írva?
- b) *Legyen elérhető!* – A digitális világ interaktív. Nincs hiteltelenebb és lehangolóbb az üres névsoroknál. Ha az ifjúságsegítő online megjelenik, tudjon is így kommunikálni! Az internet több annál, mintsem hogy az offline környezetet erősítsük vele. Ha megszűnik vagy megváltozik a digitális azonosítónk, a mi feladatunk megoldani, hogy elérjenek minket, nem pedig az érdeklődőnek, hogy kinyomozza az új azonosítónkat.
- c) *Reagáljon!* – Udvariatlanság és felelőtlenség nem használni az elérhetőséget, amit megadtunk. Belátható időn belül válaszoljunk, használjuk a kommunikációs jeleket (pl. chat-programban a távol vagyok jelzés stb.). Ha nincs időnk, csak jelezzük, hogy mikor tudunk reagálni. Alapszabály, mégis rengeteg izgalmas kezdeményezés fullad el nap mint nap üzleti környezetben is e szabály be nem tartása miatt. A megadott elérhetőség felelősség.
- d) *Az írásbeli szóbeliség szabályai szerint kommunikáljon!* Mintha a kommunikációs partnere előtte állna. A digitális kommunikáció könnyedségre, lazaságra, felelőtlenségre csábít. Nem véletlen, hogy chaten keresztül mindenki merészebben kommunikál akár idegenekkel is, mint tenné azt élőszóban. A fiatalok személyes bemutatkozó honlapjaikon olyan adatokat, képeket is közölnek egymással, amelyeket személyesen hosszú ismeretség után sem adnának meg. Aki ifjúsági munkát végez, nem eshet ebbe a hibába – a digitális szó ugyanúgy sebezhet, mint az élőszó, ugyanolyan súlya van pozitív és negatív értelemben is – ne feledjük!
- e) *Vegye figyelembe, hogy a digitális kommunikáció sosem egyirányú, hanem legalább kétirányú!* Ha egyirányú, tegye két- vagy többirányúvá! – Értéktelen az a hírlevél, amire nem lehet reagálni, amit nem lehet kiegészíteni, haszontalan az a honlap, amely segítségével nem lehet felvenni senkivel a kapcsolatot, felesleges az az online innovátor, aki nem reagál a levelekre, csak fogad és továbbít.
- f) *Ne egy-egy kapcsolatot, hanem hálózatot építsen!* A virtuális környezet, főképpen az internet, nem oda-vissza kapcsolatokból áll, hanem hálózatokból. E-ifjúsági munkánk akkor lesz eredményes, ha nem sok egymás mellett lévő direkt kapcsolatra, hanem hálózatra épül. A hálózat (önkéntes és öngerjesztő) tudásmegosztást, közösséget, reakciókat jelent. Az ifjúsági munka akkor sikeres, ha nem top-down megoldásokat erőltet, hanem bottom-up hálózatokat hoz létre. A digitális kultúra eszközkészlete erre remek lehetőségeket kínál.
- g) *Legyen élenjáró!* A virtuális környezetben fokozottan igaz az amúgy az ifjúságra általánosan is jellemző megállapítás: az újszerű, a (pillanatnyilag) divatos vonzerővel bír. Ha az ifjúsági munka során élenjáró technikai megoldásokat alkalmazunk, akár csak figyelemfelkeltés céljával, sikerrel fogunk járni.
- h) *Legyen hiteles!* A korosztályi, szociokulturális, ynevlhasználati távolság mind-mind hitelességet romboló tényezők.
- i) *Munkája és a közeg, amiben dolgozik, nem virtuális: reális!* Bár már többször elhangzott, nem árt újra és újra elismételni: a digitális környezet nem virtuális, nem súlytalan, hanem reális. Virtuális tetteink ugyanolyan súlyúak, mint mindennapi, való életbeli megfélelőik.

Ezen feladat- és eszközrendszer megvalósítási lehetőségeinek egyike az e-ifjúsági iroda, egy olyan internetes szolgáltatás, amely teljesíti az ifjúsági szolgáltatásokkal kapcsolatos elvárásokat. Az e-ifjúsági iroda legfontosabb jellemzői:

- a) Teljes háromdimenziós vagy VR látványvilágra épülő környezet: A világon több példa van a teljes háromdimenziós világ alkalmazására (Habbo Hotel, Club Penguin pl.), mára pedig a virtuális valóságot generáló eszközök is rendelkezésre állnak (pl.: Okulus Rift). A projekt ezen környezetben, egy kidolgozott virtuális irodában biztosítja az ifjúsági szolgáltatásokat. A létrehozott iroda önálló arculattal rendelkezik, a felületen felvehető avatarokon keresztül történik a kommunikáció, így biztosítva az anonimitást.
- b) Információs tár: E késleltetett párbeszédrendszerre alapozott felületen a fiatal felteheti az őt érintő azon kérdéseket, amelyeket egy egyszerű internetes keresés nem elégít (túl összetett kérdés, megosztó válaszok stb.) ki.
- c) Modulárisan felépített tanácsadói felület: E szegmens az azonnali párbeszédeszközökre alapozott, szabadon bővíthető felépülő ifjúságsegítő tanácsadási funkciók: pályaválasztási tanácsadás, jogi tanácsadás, mobilitással kapcsolatos tanácsadás, projekttanácsadás stb. (alap és szakellátás mintájára kidolgozott tanácsadás. Az „alapellátásban” segítő beszélgetés, életvezetési tanácsadás, pályaaorientációs tanácsadás keretein belül működne a szolgáltatás, a „szakellátásban” pedig pszichológusi, jogi stb. kérdésekben lehetne segítséget kérni).
- d) A segítség környezetének megteremtése: A tanácsadáson túlmutató, nem csak egy adott élethelyzet, életségben problémahelyzettel szembekerülő, hanem általában nehézséggel küzdő fiatal számára azonnali párbeszédeszközökkel biztosított életvezetési, pszichológusi, ifjúságsegítő támogatás.
- e) Közösségfejlesztési környezet: Spontán és az animált közösségfejlesztési „szobák”, csoportok, szavazási eljárások stb., a közösségi párbeszédeszközökre építve.
- f) Interaktivitás: vonja be a fiatalokat, legyenek a részesei, hogy maguk tudják alakítani a környezetet, a profilt, akár még a szolgáltatások egyes elemeit is.
- g) Migráció: Az e-ifjúsági iroda webes rendszere úgy épül fel, hogy utána könnyű más nyelvre migrálni.
- h) Adatfelület: Természetesen anonim módon adatgyűjtés folyik a látogatottsági jellegzetességekről, a különböző szolgáltatások használatáról és könnyebb a látogatók közvetlen megkérdezése is (kérdőíves adatfelvétel).
- i) Az online ifjúsági munkából való kilépés: Lehetőség nyílik (természetesen önkéntes jelleggel) találkozót, rendezvényt szervezni, amely önkéntes módon válik meg az anonimitástól. Ez lehet a virtuális térben (video-konferencia stb.) vagy akár offline is (személyes alkalmak).
- j) Érdekképviselet
- k) Önszerveződő csoportok segítése

A fent vázolt koncepció a fizikai térben nem megvalósuló elvek tekintetében az alábbi módosulásokat jelenti:

- Az egyenlőség elvének érvényesülését elősegíti, hiszen a földrajzi, társadalmi távolság vagy ténylegesen eltűnik, vagy szerepe egy internet-előfizetéssé zsugorodik. Hovatovább lehetőséget ad a fogyatékos vagy sajátos nevelési igényű fiatalok bekapcsolódására is. Ugyanakkor ez csak megfelelő kompetencia-fejlesztéssel, támogatással válhat teljessé, enélkül az összetettebb online feladatok elvégzése is nehézséget okozhat, akár a digitális funkcionális analfabetizmus problémáját vetítve előre.
- Az anonimitás ugyancsak garantált az avatarok és a rendszer jellemzői okán.
- A titoktartás követelményére nem személyes, hanem intézményes garanciák jelentkeznek, már nem a szolgáltató személye biztosítja (vagy sem) a titoktartást, hanem maga a rendszer.
- Az igazodás térbeli jellemzői mindenképp javulnak, időbeli jellemzői pedig javulhatnak, hiszen az iroda nyitva tartása nem kötött a továbbiakban helyi szabályokhoz, közlekedési jellegzetességekhez, esetlegesen a befogadó intézmények (pláza stb.) nyitva tartásához.
- A függetlenségen a virtualitás nem sokat segít.
- Az elérés kritériumát tekintve az adott fizikai környezet határai megszűnnek és az adott nyelvet beszélő fiatalok logikai környezetévé változik.
- Az elkülönülés elvárása is jóval könnyebben valósítható meg a virtuális térben, mint a hagyományos fizikai világban.
- Nyelvi értelemben a virtualitás koncepciója sokkal inkább megfelel a fiatalok által használt nyelvnek

Az alábbi elvek látszanak sérülni:

- Ha feltételezzük, hogy nem mindenki jut hozzá az internethez (megfelelő sávszélességgel), akkor az egyenlőség elve sérül. Ugyanakkor mind a penetrációs adatok<sup>2</sup> (Worldometer, 2015), mind az Európai Unió 2020 programja előíranyozza az egyenlő hozzáférés elvét. Kétségtől a világ sok pontján az Internet nem az az információs közmű, ahogy Európában vagy az Egyesült Államokban tekintünk rá, de ezen térségekben az ifjúsági szolgáltatásokhoz való hozzáférés sem kulcskérdés (pl.: posztmodern társadalmi viszonyokig még el nem ért országok).

<sup>2</sup> E becslés szerint 3, 15 milliárd internetfelhasználó van a 7,3 milliárd földlakóra.



- A szabad hozzáférhetőség tekintetében a szolgáltatás jellegénél fogva bizonyosan nem rosszabb a helyzet, mint a tradicionális ifjúsági szolgáltatások esetében, de előfordulhat várakozás ez esetben is, főképp a személyes – nem késleltetett eszközöket igénylő – ifjúságsegítői helyzetekben. Annál is inkább, mert egy tapasztalt ifjúságsegítő képes lehet korlátozott számban párhuzamosan is „taskot futtatni”, míg a tradicionális ifjúsági szolgáltatások esetében csak egy emberrel tud foglalkozni.
- Az ingyenesség, hiszen internet-előfizetés szükséges a szolgáltatás igénybevételéhez, de ennek költsége nagyságrendben megfelel a fizikai szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hozzávetőleges utazási költséggel.

#### IV. Összegzés

Míg korábban éles szakmai viták zajlottak az internet társadalmi és egyéni (pszichológiai) hatásairól mára egy többé-kevésbé realista álláspont látszik megerősödni, amely a lehetőségeket és veszélyeket egyaránt magában foglalja. Az e-ifjúsági munka, ezen belül az online ifjúsági munka alapvető célja, hogy az infokommunikációs eszközök segítségével lehetőséget biztosítson a fiatalok számára a szociális, szakmai és személyes fejlődéséhez. Az online felületen avatarok segítségével, ténylegesen anonim módon vehetnek részt a közösség tevékenységeiben, bekapcsolódhatnak olyan programokba, amelyek segítségével bátrabban és magabiztosabban boldogulhatnak a mindennapi életben. Az anonim segítségkérés, a problémák kibeszélése a személyes fejlődés lehetőségét biztosítja, hovatovább jó lehetőséget biztosít a közösségek kialakulásának megfigyeléséhez.

Az e-ifjúsági iroda koncepciója az ifjúsági szolgáltatásokkal kapcsolatos követelményekből jóval többet teljesít, mint a tradicionális, fizikai térben megvalósuló ifjúsági szolgáltatás. Azon néhány elvárás, amely nem teljes mértékben elégíthető ki az online térben, az is megközelítőleg teljesíti a feltételeket. Egyetlen olyan pont sem érhető tetten, amely veszélyezteteti az ifjúsági szolgáltatásokkal kapcsolatos követelményrendszer integritását. Ezen túlmenően az iroda a fiatalok támogatása mellett az ifjúságsegítőknél is új felületet biztosít, számukra is lehetőséget ad a helyfüggetlen szolgáltatásra: azaz munkavállalás szempontjából a kistéleplési ifjúságsegítő is egyenesélyű partnere lehet a nagyvárosi szakembernek.

Az e-ifjúsági iroda emellett az e-ifjúsági munka gyakorlati terepeként lehetőséget biztosít arra is, hogy az itt nyert tapasztalatok segítségével olyan szakmai anyagok készülhessenek el, amelyek az elméleti alapvetések mellett konkrét gyakorlati tanácsokkal segítik az információs társadalomban szocializálódott, elektronikus csatornákon elérhető fiatalok segítségét, támogatását, fejlesztését.

Mindezzel nem állítjuk azt, hogy az e-ifjúsági iroda kiváltani lenne képes a tradicionális ifjúsági szolgáltatásokat, hiszen a személyes kontaktus, sőt paradox módon a személyesség (a láthatóság, anonimitás hiánya, az arccal történő felelősségvállalás) sok tanácsadást vagy segítséget igénylő helyzetben lehet pótolhatatlan. Pusztán azt jelentjük ki, hogy az e-ifjúsági iroda sokkal nagyobb lefedettséget biztosít a fiatalok elérése tekintetében a tradicionálisnál. Így az e-ifjúsági iroda koncepciója megítélésünk szerint egyenrangú partner lehet az „offline ifjúsági iroda” elképzelésével.

#### Irodalom

- Council of Europe: No. R (90) 7. recommendation, [https://www.coe.int/t/dg4/youth/Source/IG\\_Coop/Documents/CM\\_Rec\\_90\\_youth\\_information\\_counselling\\_en.pdf](https://www.coe.int/t/dg4/youth/Source/IG_Coop/Documents/CM_Rec_90_youth_information_counselling_en.pdf), downloaded: 2015. 06.15.
- European Commission Directorate-General for Education and Culture: Quality Youth Work, Brussels, 2015, [http://ec.europa.eu/youth/library/reports/quality-youth-work\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/youth/library/reports/quality-youth-work_en.pdf), downloaded: 2015. 06.15.
- European Youth Information and Consiliation Agency: European Youth Information Charter, 2004 [https://www.coe.int/t/dg4/youth/Source/Partners/Eryica\\_Eur\\_Youth\\_Inf\\_Charter\\_en.pdf](https://www.coe.int/t/dg4/youth/Source/Partners/Eryica_Eur_Youth_Inf_Charter_en.pdf), downloaded: 2015. 06.15.
- Nagy Á., Székely L.: Beyond School and Family: The Basis and the Structure of the Tertiary Socialization Field and the “Youth-Affairs” as an Autonomous Area pp. 137-158, in Elizabeth Trejos (Ed): Youth: Practices, Perspectives and Challenges. Hauppauge: Nova Science Publishers, 2013. .
- Nagy, Á (2013).: Szabadidős tervek és tevékenységek pp. 211-228. in Székely L (ed) Magyar Ifjúság 2012: tanulmánykötet, Kutatópont,
- Nagy, Á., Székely, L. (2011): Online youth work and eYouth: A guide to the world of the digital natives, Children And Youth Services Review 33, pp. 2186-2197
- Nagy, Á., Trencsényi, L., (2012): Szocializációs közegek a változó társadalomban, ISZT Alapítvány, Budapest
- Nagy Á, Székely L.: Beyond the family and the school - the theoretical foundations of the tertiary socialisation environment and the youth profession as an autonomous field Excenter Booklets IV., 2010, <http://www.excenter.eu/index.php/excenter-fuzetek-4>, downloaded: 2015. 06.15.
- Székely L. – Rab Á. – Nagy Á. (2008): Virtuális ifjúsági munka, in.: Nagy, Á. /szerk./: Ifjúságügy. Palócvilág – Új Mandátum, Budapest
- <http://www.worldometers.info>, downloaded: 2015. 06.15.